

Bijlage M: Model Service Level Agreement (SLA)

Behorend bij de Overeenkomst:

Online zitten

Afzender

IVO Rechtspraak
Uniceflaan 1,
Postbus 85228
3508 AE Utrecht

Datum: 05-06-2024
Opdrachtgever: Rechtspraak
Referentie: XXXXXXXXX
TenderNed-kenmerk: xxxxxx
Versie: 1.0
Status: x

Aanvraagnummer Leonardo/ SAP	11300206265
Omschrijving	Online zitten - Bijlage M: Model Service Level Agreement (SLA)
Datum	5-6-2024

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister/ Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid

voor deze,

De Raad voor de Rechtspraak (statutair) gevestigd te Den Haag, aan de Kneuterdijk 1, 2514 EM, in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 82945373, te dezen vertegenwoordigd door de xxxx Raad voor de Rechtspraak,

hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. XXXXX, (statutair) gevestigd te XXXX, aan de XXXXX, XXXX XX, in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer XXXXXX, te dezen vertegenwoordigd door de heer/mevrouw XXXX, functie XXXX,

hierna te noemen: Opdrachtnemer,

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierna gezamenlijk aangeduid als 'Partijen' en afzonderlijk als 'Partij'

Nemen in aanmerking dat:

- In deze "Bijlage A: Service Level Agreement", verder te noemen: 'SLA', alle kwantitatieve en kwalitatieve afspraken ten aanzien van de overeengekomen dienstverlening, die Wederpar levert aan Opdrachtgever, zijn vastgelegd en integraal onderdeel is van de "Overeenkomst Online Zitten". Verder te noemen: 'De Overeenkomst'.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan akkoord met de afspraken zoals omschreven in dit document.

Namens De Raad voor de Rechtspraak Opdrachtgever		Namens Opdrachtnemer	
Naam:	xxxx	Naam:	xxxx
Functie:	xxxx	Functie:	xxxx
Datum:	xx-xx-xxxx	Datum:	xx-xx-xxxx
Plaats:	xxxx	Plaats:	xxxx
Handtekening:		Handtekening:	

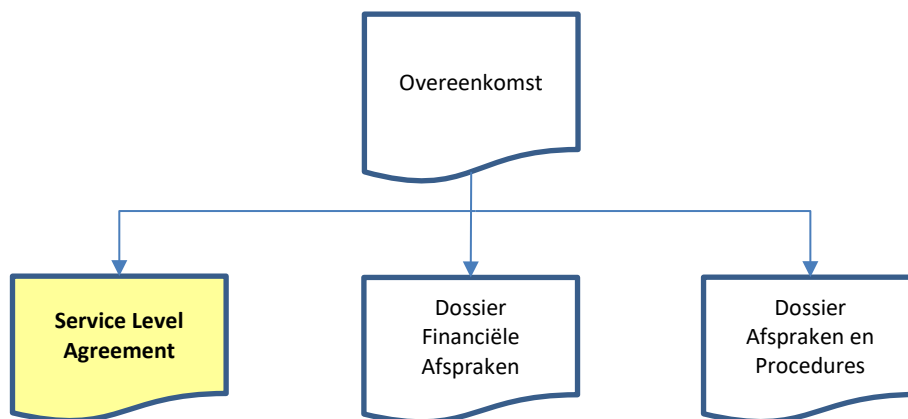
Inhoud

1.	Doel van dit document	5
1.1	Relatie met andere documenten	5
1.2	Beheer van dit document	5
2.	Service Level Agreement (SLA):	6
2.1	Inleiding	6
3.	Servicewindow	6
4.	Beschikbaarheid (servicelevel)	6
5.	Servicelevels algemeen	7
6.	Service Portaal	7
7.	Monitoring	8
7.1	Kwaliteit	8
7.2	Proactief monitoren	8
8.	Incident Management	9
8.1	Algemeen	9
8.2	Prioriteitstelling	9
8.3	Prioriteit 1 incidenten	10
8.4	Oneigenlijke incidenten	10
8.5	Service levels	11
9.	Problem Management	11
9.1	Root Cause Analysis	12
10.	Change Management	12
10.1	Functionele wijziging	12
10.2	Reactie- en Realisatietijden	12
10.3	Communicatie	12
11.	Rapportage en overleg	13
11.1	Financiële rapportage	13
12.	Communicatie Opdrachtgever - Opdrachtnemer	14
12.1	Communicatie in geval van escalatie	14
13.	Continual Service Improvement (CSI)	14

1. Doel van dit document

Deze SLA beschrijft de kwantitatieve en kwalitatieve afspraken zoals overeengekomen in de Overeenkomst Online zitten en de wijze waarop deze afspraken worden uitgevoerd. Samen met het Dossier Financiële Afspraken (DFA) en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) bevatten deze bijlagen alle contractuele, financiële en operationele afspraken met betrekking tot de overeengekomen dienstverlening.

1.1 Relatie met andere documenten



1.2 Beheer van dit document

De contractmanager van opdrachtgever: Vera Hansman

Xxxx van Opdrachtnemer:

2. Service Level Agreement (SLA):

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve en kwantitatieve service levels vastgelegd voor de beheer- en onderhoud activiteiten. Op basis van deze service levels vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie met het afgesproken niveau.

Het is de intentie van Opdrachtnemer het aantal incidenten binnen het door haar in beheer genomen systemen of componenten zo veel als mogelijk te beperken. Daar waar nodig zullen, naast correctieve activiteiten, op proactieve wijze preventieve maatregelen genomen worden met het doel de hoeveelheid incidenten steeds te verminderen. Opdrachtnemer kan en zal echter geen garantie kunnen geven dat incidenten zullen uitblijven.

De diensten (niet voor alle diensten worden er service levels afgesproken) voor het applicatiebeheer, technisch applicatiebeheer en onderhoud bestaan uit:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management en versiebeheer.

3. Servicewindow

Waar in dit document gerefereerd wordt aan het standaard supportwindow wordt bedoeld een window van 07:30 uur tot 17:30 uur binnen werkdagen. Het supportwindow heeft betrekking op de tijden waarbinnen de Servicedesk van Opdrachtnemer bereikbaar is voor ondersteuning en die ook daadwerkelijk verleend.

4. Beschikbaarheid (servicelevel)

Onder beschikbaarheidswindow wordt verstaan de periode waarbinnen de dienst voor eindgebruikers beschikbaar zijn en operationeel gebruikt kunnen worden. Dit window is van toepassing op werkdagen van 07:30 tot 17:30 uur. Eventuele door Opdrachtnemer uit te voeren onderhoudswerkzaamheden als gevolg waarvan de rechtspraak omgeving niet voor eindgebruikers of batchverwerkingen beschikbaar zou zijn, worden buiten het beschikbaarheidswindow uitgevoerd (op dinsdag avond tussen 18:00 – 22:00 of op donderdag avond tussen 22:00 – 24:00) en worden door Opdrachtnemer minimaal 2 weken tevoren bij Opdrachtgever aangekondigd.

Het beschikbaarheidswindow is gegeven in het vorige hoofdstuk. Het servicelevel (de beschikbaarheid) binnen dit window bedraagt 99,8%. Deze wordt berekend/bepaald over een periode gelijk aan de rapportageperiode van de SLR (1 kalendermaand). Uitgaande van een maand van 4 weken bedraagt de beschikbaarheid 12000 minuten, (10 uur per dag x 60 minuten x 20 werkdagen). Het servicelevel wordt behaald bij een beschikbaarheid van 99,8% hetgeen betekent dat het systeem gedurende maximaal 0,2% niet beschikbaar mag zijn.

$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{B - D}{B} \times 100\%$$

- B: aantal beschikbare minuten van de dienst binnen het service windows
- D: aantal niet-beschikbare minuten van de dienst binnen het servicewindow

Na 2 maal niet behalen van de beschikbaarheidsnorm van 99,8% worden de volgende Service Credits toegepast.

Product	Norm	Service Credit
Online Zitten Platform	99,8% beschikbaar tijdens beschikbaarheidswindow	Een korting van 33% korting op de Online Zitten platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,8% en hoger/gelijk is dan 99,6%.
		Een korting van 66% korting op de Online Zitten platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,6% en hoger/gelijk is dan 99,4%.
		Een korting van 100% korting op de Online Zitten platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 99,4%.
		Een korting van 120% korting op de Online Zitten platform supportkosten per maand indien de gerealiseerde beschikbaarheid lager is dan 90%. Wanneer dit binnen één contractjaar meer dan 1 keer voorkomt is het een reden voor contract ontbinding.

5. Servicelevels algemeen

Naast de specifieke servicelevels ten aanzien van incidenten (zie hierna) gelden er algemene service levels zoals opgenomen in onderstaande tabel:

Proces/dienst	Indicator	Omschrijving	Servicelevel per prioriteit	Niveau
Servicedesk van de Opdrachtnemer	Telefonische	Binnen het standaard supportwindow op kantoordagen.	7.30 - 17.30 uur	100%
Problem Management	RCA (Root Cause Analysis)	Het opmaken en opleveren van de RCA aan de Opdrachtgever op aanvraag of na het afronden van een P1 incident.	5 werkdagen	100%
Service Level Rapportage (SLR)	Oplevertijd	Het samenstellen en uitbrengen van de SLR na het verstrijken van de kalendermaand.	5 werkdagen	100%

6. Service Portaal

Dit is een Service Management Tool portaal waar de openstaande en gesloten ITIL processen in geraadpleegd kunnen worden. De tool biedt ook de mogelijkheid om ruwe data te exporteren. Deze portaal biedt inzicht in minimaal de volgende onderdelen:

- incident management,
- problem management;
- change management en
- service health overview.

7. Monitoring

Opdrachtnemer geeft inzicht in de status van de verschillende componenten en/of services door weer te geven of deze beschikbaar (groen) is, deels beschikbaar (oranje) is, niet beschikbaar (rood) is.

7.1 Kwaliteit

De oplossing biedt de mogelijkheid om tijdens en na de zitting de video en audio kwaliteit karakteristieken van de deelnemende devices en applicaties te kunnen zien en monitoren. Doel is om direct, gedurende de zitting, actief ondersteuning te kunnen leveren aan de deelnemers wanneer er kwaliteit problemen zijn. Het volgende moet minimaal moet gemeten kunnen worden voor zowel video, audio en content voor de ontvangende kant als de versturende kant:

- Packet verlies (Packet Loss)
- Vertraging (Latency)
- Variatie in de vertraging (Jitter)
- Media bitrate
- Resolutie
- Frame Rate
- Codec
- Transport methodiek (UDP of TCP)"

7.2 Proactief monitoren

De gezondheid, prestaties en veiligheid van de oplossing wordt voortduren bewaakt. In plaats van alleen te reageren op problemen nadat ze zijn opgetreden, neemt de opdrachtnemer preventieve maatregelen om potentiële problemen te identificeren voordat ze schade kunnen veroorzaken.

Dit omvat bijvoorbeeld het monitoren van netwerkverkeer, systeemlogboeken, applicatieprestaties en beveiligingsgebeurtenissen met als doel om eventuele afwijkingen, dreigingen en kwetsbaarheden vroegtijdig te detecteren.

8. Incident Management

8.1 Algemeen

Incidenten worden door de Opdrachtgever aangemeld bij de servicedesk van Opdrachtnemer. Dit is mogelijk per telefoon, e-mail of via de web-toepassing die Opdrachtnemer voor dat doel aan haar Opdrachtgever beschikbaar stelt. Incidenten die betrekking hebben op door de Opdrachtgever ontwikkelde toepassingen en abusievelijk bij Opdrachtnemer worden gemeld, worden door haar geregistreerd en worden, indien blijkt betrekking te hebben op eigen ontwikkelingen, als zodanig aan de Opdrachtgever teruggekoppeld. Deze incidenten worden als *oneigenlijke incidenten* geregistreerd maar wegen wel mee in de *service level rapportage* (SLR).

Voor het oplossen van incidenten die terecht bij Opdrachtnemer zijn gemeld wordt afgesproken dat:

- Opdrachtnemer zich houdt aan de in dit document vastgelegde reactietijd en oplosdoelstellingen;
- Opdrachtgever, in geval van een prioriteit 1 altijd in persoon binnen 1 uur (reactietijd) reageert en niet middels een automatisch bericht per e-mail of een ander systeem,
- het standaard supportwindow van toepassing is en geldig is voor incidenten met prioriteit 1, 2, 3, 4 of 5;
- de bereikbaarheid 100% is;
- Opdrachtnemer altijd een terugkoppeling naar de Opdrachtgever geeft over de verwachte oplostijd, zowel bij aanmelding als gewijzigde omstandigheden;
- Opdrachtnemer, in geval van een prioriteit 1 dat is gemeld binnen supportwindow, doorgaat tot het incident is opgelost,
- Opdrachtnemer, in geval van prioriteit 1, ieder half uur binnen supportwindow voortgang meldt aan de Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer, in geval van een lopende prioriteit 1, ieder twee uur voortgang meldt aan de opdrachtgever als het incident na supportwindow nog aanwezig is;
- Opdrachtnemer na oplossing van een incident kennis over oplossing aan de Opdrachtgever overdraagt;
- Opdrachtnemer, indien de oplossing een workaround betreft, dit expliciet aan de Opdrachtgever terug meldt, daarnaast een 'problem' initieert binnen het *problem management* proces en opvolgend werkt aan een definitieve oplossing van het incident c.q. problem;
- Opdrachtnemer ter ondersteuning en controle van al haar werkzaamheden alle supportaanvragen (incidenten) onder de referentie van de Opdrachtgever registreert in haar servicedesk applicatie. Hierdoor moet op elk moment de actuele status per supportaanvraag (onder incidentnummer van de Opdrachtgever) beschikbaar zijn.

8.2 Prioriteitstelling

De incidenten of vragen die niet direct door de servicedesk van Opdrachtnemer kunnen worden opgelost of beantwoord (1^e lijn) worden door de servicedesk geprioriteerd en gecategoriseerd. Aan incidenten en vragen kan een prioriteit van 1 tot en met 5 worden toegekend, waarbij 1 de hoogste prioriteit is en 5 de laagste. Er wordt de volgende betekenis aan gekoppeld:

1. Bedrijfskritisch
2. Urgent
3. Hoog
4. Normaal
5. Laag.

Gekoppeld aan deze prioriteiten gelden reactie- en oplevertijden. Welke tijden binnen deze overeenkomst van toepassing zijn is opgenomen in de tabel benoemd onder 6.6.

De prioriteit is afhankelijk van *impact* en *urgentie* en wordt bepaald op basis van onderstaande tabel.

		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	Prio 1	Prio 2	Prio 3
	Midden	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Laag	Prio 3	Prio 4	Prio 5

Impact:	De mate van invloed van de verstoring op de kwaliteit en de continuïteit van de interne dienstverlening van de Opdrachtgever. De impact geeft aan hoe kritiek een storing is voor het bedrijfsproces van Opdrachtgever, dan wel de mate waarin de storing leidt tot een afwijking van de normale dienstverlening. Belangrijke factor bij het bepalen van de impact is het aantal gebruikers dat betrokken is en de mate van de verstoring van het bedrijfsproces.
Hoog:	voor een grote groep gebruikers is Online zitten niet beschikbaar en/of de interfaces tussen Opdrachtgever en Online zitten hebben niet of werken niet naar behoren.
Midden:	voor een beperkt aantal gebruikers is Online zitten niet beschikbaar of is bepaalde functionaliteit van Online zitten niet beschikbaar.
Laag:	voor één gebruiker is (bepaalde functionaliteit van) Online zitten niet beschikbaar of het gemelde incident betreft een wens.
Urgentie:	De mate waarin de oplossing geen uitstel kan verdragen. De urgentie geeft aan hoe snel een storing opgelost moet worden. Zo kan de storing de gebruiker beletten bij de uitvoering van de werkzaamheden of leiden tot significant geldverlies. Belangrijke factor bij het bepalen van de urgentie is het beschikbaar zijn van een uitwijkmogelijkheid (een workaround).
Hoog:	Het systeem functioneert niet of nauwelijks en er is geen workaround; Er is sprake van beschadigde data; De meeste of alle gebruikers hebben hier last van.
Midden:	De dienst biedt beperkte functionaliteiten; Workarounds mogelijk aanwezig.
Laag:	De dienst is niet aangetast.

8.3 Prioriteit 1 incidenten

Bij prioriteit 1 incidenten zal Opdrachtnemer zich maximaal inspannen om het incident zo snel mogelijk op te lossen. Zodra duidelijk is dat een incident niet binnen de oplosdoelstelling opgelost kan worden, zal Opdrachtnemer aangeven wat de vervolgstappen zijn. Daarnaast zal elk half uur met de Opdrachtgever telefonisch overleg plaatsvinden over de voortgang. Wanneer een prioriteit 1 incident dat gemeld is niet opgelost is binnen supportwindow gaat de opdrachtnemer met de zelfde inspanning door om het incident zo snel mogelijk op te lossen.

Indien noodzakelijk, zullen er derde partijen door Opdrachtnemer ingezet worden welke kosten daarvan onder deze overeenkomst vallen. Opdrachtnemer zal zich tot het uiterste inspannen om op een zo kort mogelijke termijn een workaround, emergency change of procedure aanpassing gereed te hebben, zodat de normale bedrijfsprocessen doorgang kunnen hebben.

8.4 Oneigenlijke incidenten

Met oneigenlijke incidenten worden die incidenten bedoeld waarbij Opdrachtnemer in het geheel niet betrokken is of had moeten zijn in het vinden of bepalen van de oplossing, noch direct, noch indirect (via derde partijen). Voorbeelden van dit type incidenten zijn incidenten die door de applicatiebeheerder van de Opdrachtgever beantwoord hadden kunnen worden. Het kan echter voorkomen dat het onduidelijk is waar de oorzaak van het incident zou kunnen liggen. In deze situatie kan de Opdrachtgever zowel Opdrachtnemer als een andere afdeling en/of derde partij tegelijk inschakelen. Oneigenlijke incidenten worden wel meegenomen in de SLR en worden als zodanig aangemerkt. Dit type incidenten telt mee in het volume omdat niet altijd op voorhand kan worden bepaald dat het om een oneigenlijk incident gaat; pas na onderzoek kan dat blijken. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen de Opdrachtgever informatie verstrekken met het doel dit type incidenten zo veel als mogelijk te beperken.

8.5 Service levels

De service levels die van toepassing zijn, zijn opgenomen in de hierna volgende tabel. Incidenten ten aanzien van testomgeving(en) van de Opdrachtgever, vallen hier buiten. Deze incidenten worden wel aangenomen, opgevolgd en uitgevoerd, echter incidenten ten aanzien van de productieomgeving hebben te allen tijde voorrang.

Proces/dienst	Indicator	Omschrijving	Service level per prioriteit	Niveau
Terugkoppeling	Responsetijd	Bevestigen van de ontvangst van een incident met vermelding van het moment van ontvangst en de oplosdoelstelling op basis van prioriteit (datum en tijd).	prio 1: 1 uur prio 2: 2 uur prio 3: 2 uur prio 4: 2 uur prio 5: 2 uur	85% 85% 85% 85% 85%
Oplossing	Oplossingstijd	Realiseren oplossing of workaround voor het incident en de terugkoppeling ervan aan de gebruikersorganisatie.	prio 1: 4 uur prio 2: 10 uur (1 dag) prio 3: 30 uur (3 dagen) prio 4: 50 uur (5 dagen) prio 5: 150 uur (15 dagen)	85% 85% 85% 85% 85%

Opdrachtnemer zal, om invulling te kunnen geven aan service levels, de benodigde kennis en kunde borgen in de organisatie, zodat in geval van vakanties, ziekte, etc. continuïteit geboden wordt.

Ten aanzien van de overeengekomen service levels gelden de uren van het standaard supportwindow met uitzondering op een lopend prioriteit 1 incident. Indien een oplossing van een incident is gelegen in het doorvoeren van een change (aanpassing), dan wordt het incident door Opdrachtnemer als afgehandeld beschouwd op het moment van vragen van toestemming door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever voor oplevering van de change in acceptatieomgeving (voor de verdere afhandeling wordt verwezen naar hoofdstuk 8). Indien de oplossing van Opdrachtnemer, al dan niet doorgevoerd door een change, niet volstaat, dan zal de Opdrachtgever het incident heropenen, bij Opdrachtnemer herplaatsen, vanaf welk moment het service level wordt vervolgd en verder loopt voor de nog resterende oplosduur.

9. Problem Management

Wanneer een incident bij herhaling wordt gemeld dan kan dit incident gepromoveerd worden tot een problem. Een problem is altijd gerelateerd aan een bug in de software of een P1 incident waarvan de oorzaak niet bekend is bij functieherstel; wensen of functionele aanpassingen kunnen niet tot problem worden benoemd. Voor het in behandeling nemen van een problem geldt dezelfde procedure als voor incident management.

Aan een problem wordt, afhankelijk van de beschikbaarheid van een *workaround*, een prioriteit toegekend. De oplosdoelstellingen gekoppeld aan die prioriteiten verschillen van overige incidenten omdat per definitie voor het vinden van een oplossing voor het problem een langere tijd voor onderzoek naar de oorzaak nodig is.

Oplevering van oplossingen in de vorm van changes loopt synchroon c.q. is gekoppeld aan de releasekalender van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zal:

- door haar geconstateerde problems als zodanig registreren en terugkoppelen naar de Opdrachtgever;
- in overleg met de dienstverantwoordelijke van de Opdrachtgever de prioriteit en de opleverdatum voor het problem vaststellen;
- op verzoek van de Opdrachtgever gemelde problems (mede) analyseren en bevindingen binnen afgesproken service levels terugkoppelen;
- het standaard support window hanteren;
- indien de oplossing van het problem leidt tot een change, de change voorbereiden en wanneer gereed, deze ter controle/test opleveren in de acceptatieomgeving van de Opdrachtgever en daar tegelijkertijd melding van maken.

9.1 Root Cause Analysis

Leverancier voorziet in een Root Cause Analysis (RCA) procedure na elk P1 incident. Het rapport naar aanleiding van de RCA procedure zal binnen 3 werkdagen na het oplossen van het P1 incident geleverd worden of op het moment dat IVO Rechtspraak ernaar vraagt. Het RCA rapport zal een heldere samenvatting bevatten van de oorzaak, een samenvatting met puntsgewijs timestamp vanaf moment van begin van incident tot oplossen, lessons learned en de te nemen maatregelen om herhaling te voorkomen en de dienstverlening verder te verbeteren.

10. Change Management

10.1 Functionele wijziging

Een functionele wijziging verwijst naar een aanpassing of verbetering van de applicatie. Dergelijk wijzigingen zijn gericht op het verbeteren van de functionaliteit of gebruikerservaring van de applicatie. Functionele wijzigingen moeten met een gestructureerde aanpak opgepakt worden waarin de stappen Analyse, Planning, Ontwerp, Ontwikkeling, Testen, Implementatie en Documentatie gewaarborgd worden.

Bij het beoordelen van de impact van een functionele wijziging is het belangrijk om een weloverwogen besluit te nemen. Hier zijn enkele stappen en overwegingen:

- **Definieer de reikwijdte van de wijziging:**
 - Identificeren van de belangrijkste veranderingen tussen de huidige toestand (A) en de toekomstige toestand (B).
 - Welke functionele aspecten worden beïnvloed, zoals gebruikerservaring, prestaties, beveiliging en integratie.
- **Risicobeoordeling:**

Voor een juiste risicobeoordeling moeten de impactgebieden geïdentificeerd worden. Denk aan de volgende impactgebieden.

 - Gebruikers: Impact op de gebruikerservaring.
 - Processen: Impact op de bedrijfsprocessen.
 - Beveiliging: Impact op de beveiliging van de applicatie.

10.2 Reactie- en Realisatietijden

Er zijn drie type functionele wijzigingen:

- Groot
- Midden
- Klein

De volgende tijden zijn van toepassing op deze drie types:

	Klein	Midden	Groot
Reactietijd	1 werkdag	1 werkdag	1 werkdag
Wijzigingsplan	3 werkdagen	5 werkdagen	10 werkdagen
Uitvoering	10 werkdagen	15 werkdagen	20 werkdagen

10.3 Communicatie

De opdrachtnemer voorziet in een periodieke communicatie waarin alle soorten releases met de daar bijhorende release notes worden vermeld.

11. Rapportage en overleg

Opdrachtnemer rapporteert over de overeengekomen service levels. Per maand wordt aangaande het proces *Incidenten en Problem Management* over de onderstaande (correctieve) rapportage items gerapporteerd:

- Aantal incidenten (per prioriteit), openstaand en afgehandeld;
- Reactietijd per prioriteit;
- Oplostijd per prioriteit;
- SLA-percentage; de verhouding tussen incidenten opgelost en reactietijd binnen het supportwindow en daarbuiten (overdue);
- Aantal geregistreeerde problems
- Aantal afgesloten en openstaande problems
- Monitoring
 - Service Health, zie 7
 - Kwaliteit van de dienst, zie 7.1
 - Aantal proactief verholpen/voorgekomen potentiële problemen, zie 7.2.
- Beschikbaarheid % van de dienst in de betreffende rapportage maand.
 - Credits die wel of niet zijn toegepast op basis van het resultaat.

Per maand wordt aangaande het proces *Change Management* over de onderstaande rapportage items gerapporteerd:

- uitgevoerde en doorgevoerde preventieve en correctieve changes;
- doorlooptijd preventieve en correctieve changes;
- (reguliere) waarin changes worden aangeboden;
- status van (nog niet gerealiseerde) wijzigingsvoorstellen met vermelding van prioriteit, status, gepland releaseslot, voortgang.

11.1 Financiële rapportage

De oplossing maakt mogelijk dat financiële rapportages gecreëerd kunnen worden op basis van licentie gebruik per medewerker per organisatie.

12. Communicatie Opdrachtgever - Opdrachtnemer

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit en service levels en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse niveaus van beide organisaties nodig. Dit overleg vindt plaats zoals weergegeven in de hierna volgende matrix.

Naam	Frequentie	Aanwezigen	Onderwerpen
Operationeel overleg	1x per maand	Service Delivery Manager, Lead engineer Opdrachtgever/ Dienstverantwoordelijke(n) Opdrachtnemer	Incidenten, problems, changes, knelpunten, samenwerking
Strategisch overleg	2x per jaar	Directie en ICT manager Opdrachtgever/ Directie en Service Level Manager Opdrachtnemer	Monitoring contract en samenwerking ontwikkelingen, escalatie operationeel overleg, verbeteringen SLR, incidenten, problemen en changes, knelpunten

12.1 Communicatie in geval van escalatie

Aangaande dienstverlening welke buiten de afgesproken service levels valt, kan geëscaleerd worden. Ook indien de Opdrachtgever ontevreden is over de afhandeling of opvolging van aanvraag, incident problem of change kan worden geëscaleerd. Dit kan inhoudelijke zaken betreffen of betrekking hebben op tijdigheid en juistheid van de afhandeling van Opdrachtnemer in relatie tot de overeengekomen service levels. De navolgende escalatiematrix zal worden toegepast.

Nivo	Opdrachtgever		Opdrachtnemer
3	Directie		Directie
2	IT manager		IT manager
1	Contractmanager		Accountmanager
0	Service Delivery Manager		Service Delivery Manager

** Communicatie afspraken ten aanzien van escalaties over de algehele performance van de overeengekomen dienstverlening staan opgenomen de DAP.*

13. Continual Service Improvement (CSI)

Het Continual Service Improvement (CSI)-proces heeft tot doel voortdurend de effectiviteit en efficiëntie van IT-processen en diensten te verbeteren. Hier zijn de belangrijkste aspecten van het CSI-proces:

1. Regelmatige evaluatie van de dienst
2. Regelmatige evaluatie van processen
3. Specifieke initiatieven definiëren om diensten en processen te verbeteren:
4. Verifiëren of verbeterinitiatieven volgens plan verlopen.

Op verzoek van de opdrachtgever of op eigen initiatief van de opdrachtnemer kan dit proces toegepast worden op de nodige componenten.